รายงานผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

มหาวิทยาลัยพะเยา

พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ได้พิจารณาเห็นชอบและมอบหมายให้มหาวิทยาลัยพะเยา เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยสามารถนำผลของการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการศึกษาครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยพะเยา

๒๕๖๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน คือ

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒. งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย

๓. งานด้านรายได้หรือภาษี

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๕. งานด้านสาธารณสุข

โดยกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

สำรวจประชากรผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ และรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	**x̄**	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**ระดับคะแนน**
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๓	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๕๗	๑๐
งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย	๔.๘๒	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๔๒	๑๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๑	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๑๑	๑๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๒	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๓๖	๑๐
งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๒	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๔๑	๑๐
เฉลี่ย	**๔.๘๒**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๓๗**	**๑๐**

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๓ ± ๐.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๗ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๒ ± ๐.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๒ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๑ ± ๐.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๒ ± ๐.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๒ ± ๐.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๑ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ทั้ง ๕ งาน ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๘๒ ± ๐.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๗ ซึ่งได้ระดับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๑๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขตการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๔
๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๕
๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น	๖
๒.๔ องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น	๗
๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย	๗
๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา	๙
๒.๗ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๒
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๙
๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๑๙
๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	๑๙
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๙
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๐
๓.๕ การวิเคราะห์ผลข้อมูล	๒๐
๓.๖ การประเมินผล	๒๐
บทที่ ๔ ผลการวิจัยและอภิปรายผล	๒๒
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๒
๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๒๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย	๓๙
๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา	๓๙
๕.๒ สรุปผลการศึกษา	๓๙
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๓๙
เอกสารอ้างอิง	๔๐
ภาคผนวก	๔๓

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภารกิจตามกฎหมายจัดตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นของตนเอง ในฐานะที่เป็นกลไกการบริหารราชการที่ใกลชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมีความคาดหวังตอการได้รับบริการ และการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ในการขับเคลื่อนภารกิจหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงจำเป็นที่จะต้องยกระดับกลไกการดำเนินการให้ทันยุคสมัย คือเป็นกลไกที่เป็นที่พึ่งของประชาชนและไว้วางใจได้ โดยมีหลักการทำงานที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มีขีดสมรรถนะสูง และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่มีการสานพลังทุกภาคส่วน สร้างนวัตกรรม และปรับสู่ความเป็นดิจิทัล กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และประทับใจต่อองค์กรโดยรวม ที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ถูกตราไว้เป็นพระราชกฤษฎีกา ที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ (๗) และมาตรา ๙ (๓) รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ จึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพด้านการให้บริการแก่ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้กำหนดให้ประชากร คือ ผู้รับบริการ ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้กำหนดให้ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ความรับผิดชอบ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

๒. สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

๔. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ใช้บริการงานด้านต่าง ๆ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง และมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร/สื่ออื่น ๆ และสามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีการแต่งกายมีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

บทที่ ๒
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

Danial Wit ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า “รัฐบาลท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน” (Daniel Wit, ๑๙๖๗)

William V. Holloway ให้ความหมายไว้ว่า องค์การที่อาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง รวมไปถึงมีการบริหารงบประมาณการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน (William V. Holloway, ๑๙๕๙)

John J. Clark ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง และหน่วยการปกครองดังกล่าวจะจัดตั้ง และอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง (John J. Clarke, ๑๙๕๗)

Emile J. Sudy ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองทางการเมืองที่อยู่ระดับต่ำจากรัฐซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นด้วยตนเอง (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

William A. Robson ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองที่รัฐได้จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจปกครองตนเอง มีสิทธิตามกฎหมาย และมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (William A. Robson, ๑๙๕๓)

Haris G. Montagu ให้ความหมายไว้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Haris G. Montagu, ๑๙๘๔)

ประทาน คงฤทธิศึกษากร ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนท้องถิ่นนั้น ๆ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, ๒๕๒๖)

อุทัย หิรัญโต ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการตนเอง (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

โกวิทย์ พวงงาม ให้ความหมายไว้ว่า การที่องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีจำนวนประชากรตามที่กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระในการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตน มีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว จะมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเอง โดยผ่านตัวแทนที่มาจากการเลือกตั้ง (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๐)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่

๒. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง

๔. มีองค์การที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง คือ องค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ

๒.๒ วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการ ให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้นับว่ามีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๓ ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในการที่จะรักษาความมั่นคง และความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (ชูศักดิ์ เที่ยงตรง, ๒๕๑๘)

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกูล, ๒๕๒๑)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๑. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

๒. รัฐบาลมิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด

๓. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวัง และได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจ และการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้านคือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

๒.๔ องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น (อุทัย หิรัญโต, ๒๕๒๓)

ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการ คือ

๑. สถานะตามกฎหมาย

๒. พื้นที่และระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่

๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่

๔. องค์การนิติบุคคล

๕. การเลือกตั้ง

๖. อิสระในการปกครองตนเอง

๗. งบประมาณของตนเอง

๘. การควบคุมดูแลของรัฐ

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สถานะตามกฎหมาย พื้นที่ การกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐ ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย

๒.๕ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย (นภาจรี จิวะนันทประวัติ, ๒๕๕๗)

การปกครองท้องถิ่นได้มีการสถาปนาขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกภายหลังการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศ พ.ศ. ๒๔๗๕ ในนามเทศบาล ในปี พ.ศ. ๒๔๗๘ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และโครงสร้างการบริหารจัดการแบ่งเป็น ๒ องค์กร คือ สภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้ง ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่ด้านบริหาร

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้ง สภาจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๘๑) สุขาภิบาล (พ.ศ. ๒๔๙๕) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พ.ศ. ๒๔๙๘) และสภาตำบล (พ.ศ. ๒๔๙๙) แต่การปกครองท้องถิ่นไทยก็มิได้มีความเจริญก้าวหน้าที่โดดเด่นแต่อย่างใด ในบางยุค ยังมีความถดถอยด้วยซ้ำ ทั้งนี้ เป็นเพราะองค์กรเหล่านี้ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ทำหน้าที่อย่างจริงจัง ยังขาดสิทธิอำนาจหลายประการในการปกครอง ขาดงบประมาณ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่ได้มีการรับรองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายมาตรา การปกครองท้องถิ่นไทยจึงค่อยมีความเจริญขึ้นอีกครั้ง ทั้ง ๆ ที่ยังขาดความเข้าใจจากฝ่ายรัฐบาลกลางก็ตาม

รัฐธรรมนูญ ๒๕๕๐ มาตรา ๒๗๒ – ๒๘๑ กำหนดไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ ความเป็นอิสระของท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการสาธารณะ งานบุคคล การเงินการคลัง และอำนาจหน้าที่เฉพาะตน ทั้งนี้โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนการกำกับดูแลการปกครองท้องถิ่นนั้น ให้มีได้เท่าที่จำเป็นตามกฎหมายบัญญัติ กล่าวคือ ต้องมีสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น โดยสมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี และยังมีอำนาจในการแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การลงโทษบุคลากรได้ตามกฎหมายบัญญัติด้วย ประชาชนมีสิทธิลงคะแนนถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น โดยการเข้าชื่อและการลงคะแนนตามที่กฎหมายบัญญัติ ประชาชนสามารถเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่น พิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้ ประชาชนมีส่วนร่วมได้จากการลงประชามติโดยเฉพาะกับโครงการที่มีผลกระทบ กรณีที่การกระทำขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้ การปกครองท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การฝึกอบรมส่งเสริม และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วย

การปกครองท้องถิ่นของไทยมี ๒ แบบ คือ

๑. แบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

– องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีสมาชิก ๒๔-๔๘ คน ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ดำรงตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด

– เทศบาล แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โครงสร้างแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

ฝ่ายนิติบัญญัติ โดยสภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบผู้บริหารและคณะ

ฝ่ายบริหารโดย นายกเทศมนตรี หรือคณะเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (ในปัจจุบันผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงทั้งหมด)

– องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พัฒนามาจากสภาตำบล (พรบ. สภาตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗/๒๕๔๒ และ ๒๕๔๖) ประกอบด้วย

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่ควบคุมตรวจสอบ ผู้บริหารอยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายก อบต. ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่บริหารงาน อยู่ในอำนาจคราวละ ๔ ปี

๒. แบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

– กรุงเทพมหานคร (กทม.) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๑๘ กับ พ.ศ. ๒๕๒๘ ได้เปิดโอกาสให้การบริหารราชการกรุงเทพมหานครเป็นอิสระจากการปกครองส่วนกลาง โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

สภาเขต ประกอบด้วยสมาชิกสภาเขตจาก ๕๐ เขต ใน กทม. ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติเฉพาะในพื้นที่เขต

สำนักงานเขต ประกอบด้วยคณะเจ้าหน้าที่ที่มาจากการว่าจ้าง เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนในแต่ละเขตภายใต้การบริหารของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

สภากรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสมาชิกสภากทม. มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

– เมืองพัทยา ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมือง พัทยา พ.ศ. ๒๕๒๑ และปรับปรุงใน พ.ศ. ๒๕๔๒ มีโครงสร้างภายในประกอบด้วย

สภาเมืองพัทยา ประกอบด้วยสมาชิกสภาเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี มีหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ

นายกเมืองพัทยา มีหน้าที่ในการบริหารงานเมืองพัทยา มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี

๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

๑. ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ตั้งอยู่เลขที่ ๔๙ หมู่ ๔ ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา อยู่ทางทิศใต้ ของอำเภอแม่ใจ ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่ใจ ประมาณ ๙ กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และอำเภออื่น ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลบ้านเหล่า เทศบาลตำบลศรีถ้อย และเทศบาลตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
- ทิศใต้ ติดกับเขตเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
- ทิศตะวันออก ติดกับเขตเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
- ทิศตะวันตก ติดกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก และเทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๒. ขนาดพื้นที่

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีเนื้อที่ทั้งหมด ๑๔.๘ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๙,๒๖๐ ไร่ ตั้งอยู่บนพิกัดดาวเทียมที่ ๔๗Q๒๑๓๖๗๓๓, UTM๐๕๘๘๖๕๔ พิกัดทางภูมิศาสตร์ ละติจูดที่ ๑๙.๓๒๕๒๘๑ ลองติจูดที่ ๙๙.๘๔๐๕๖๒

๓. ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีพื้นที่ทั่วไปเป็นทุ่งนาที่ราบลุ่ม แม่น้ำอิง และแม่น้ำปืม และพื้นที่สวนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ประเภททำนา ทำสวน และเลี้ยงสัตว์ โดยมีพื้นที่บางส่วน ติดกับเขตอุทยานแห่งชาติแม่ปืม ซึ่งเป็นแหล่งต้นน้ำธรรมชาติแม่น้ำปืม ไหลไปบรรจบรวมกับแม่น้ำอิง และไหลลงสู่กว๊านพะเยา

๔. อาณาเขตการปกครอง

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครอง จำนวน ๗ หมู่บ้าน โดยมีหมู่บ้านอยู่เขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เต็มพื้นที่ จำนวน ๕ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๔ บ้านสันต้นมื่น หมู่ที่ ๖ บ้านป่าตึงใต้ หมู่ที่ ๗ บ้านทุ่งโป่งห้วยลึก หมู่ที่ ๘ บ้านป่าตึงเหนือ และหมู่ที่ ๙ บ้านทุ่งรวงทอง และหมู่บ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาบางส่วน และอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่ใจบางส่วน จำนวน ๒ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑ บ้านแม่ใจปง และหมู่ที่ ๕ บ้านศรีดอนแก้ว

๕. หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ประกอบด้วย

(๑) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านป่าตึง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๘ ตำบลแม่ใจ

(๒) โรงเรียนบ้านป่าตึง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ ตำบลแม่ใจ

(๓) ที่ทำการตำรวจตำบลแม่ใจ (บ้านป่าตึง) ตั้งอยู่หมู่ที่ ๘ ตำบลแม่ใจ

(๔) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาแม่ใจ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ ตำบลแม่ใจ

๖. ประชากร

ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น ๔๙๗ ครัวเรือน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น ๒,๐๖๒ คน แยกเป็น ชาย ๙๙๙ คน หญิง ๑,๐๖๓ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๓๐๕.๑๓๖ คน/ตารางกิโลเมตร แยกได้ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร			ครัวเรือน	ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	
		ชาย	หญิง	รวม		เขต ๑	เขต ๒
๑	แม่ใจปง	๗๖	๘๑	๑๕๗	๔๒	๑๕๗	
๔	บ้านสันต้นมื่น	๗๗	๙๐	๑๖๗	๔๒	๑๖๗	
๕	บ้านศรีดอนแก้ว	๒๗	๓๐	๕๗	๑๕	๕๗	
๖	บ้านป่าตึงใต้	๒๖๒	๒๘๙	๕๕๑	๑๑๙	๒๖๑	๒๙๐
๗	บ้านทุ่งโป่ง-ห้วยลึก	๑๒๕	๑๓๒	๒๕๗	๕๕	๒๕๗	
๘	บ้านป่าตึงเหนือ	๓๒๖	๓๓๔	๖๖๐	๑๗๐	๑๖๖	๔๙๔
๙	บ้านทุ่งรวงทอง	๑๐๖	๑๐๗	๒๑๓	๕๔		๒๑๓
รวม		๙๙๙	๑๐๖๓	๒๐๖๒	๔๙๗		
รวมประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง						๒๐๖๒	

(ที่มา: สำนักทะเบียนอำเภอแม่ใจ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓)

๗. วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

" ชุมชนน่าอยู่ ประชาชนมีรายได้ที่มั่นคง และดำรงชีวิตภายใต้แนวทางเศรษฐกิจพอเพียง "

๘. พันธกิจการพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

การพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ในระยะปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ บนหลักการของการสร้างชุมชนน่าอยู่และประชาชนมีรายได้ที่มั่นคง ซึ่งกำหนดพันธกิจการพัฒนาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ไว้ดังนี้

(๑) พัฒนาระบบชลประทานและการบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาอาชีพ และส่งเสริมการดำเนินชีวิตภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจ ส่งเสริมการเกษตรปลอดสารพิษและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรภาคการเกษตร ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

(๒) พัฒนาการศึกษาควบคู่กับการสร้างสังคมคุณธรรม เสริมสร้างสุขภาพอนามัยของประชาชน อนุรักษ์ ฟื้นฟูและสืบสานประเพณีวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันครอบครัว คุ้มครองเด็กและเยาชน สงเคราะห์ จัดสวัสดิการและสร้างหลักประกัน

ทางสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพลภาพ ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสและผู้อยู่ในสภาวะลำบาก ส่งเสริมและสนับสนุนค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น

(๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ คุ้มครอง อนุรักษ์ ฟื้นฟู บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และคุณภาพสิ่งแวดล้อม

(๔) ส่งเสริมและสนับสนุนด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เกี่ยวกับการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข พัฒนาระบบและสร้างเครือข่ายในการรักษาสงบเรียบร้อยและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและภัยพิบัติฉุกเฉินให้มีประสิทธิภาพ

(๕) พัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร เพื่อให้การบริหารงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

(๖) จัดระบบการบริหารงาน เพื่อให้การบริหารงานและการจัดทำและให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างสะดวก

๒.๗ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๗.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายไว้ว่า รัก ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔)

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ และได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนหรือไม่ในระดับใด โดยมีการแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป (สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ๒๕๕๕)

Chatterjee ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการประเมินคุณภาพภายหลังการได้รับบริการหรือการบริโภค ความพึงพอใจในทางบวกจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจยังถูกใช้เป็นมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการ (Chatterjee et al., ๒๐๑๙)

พัฒนา พรหมณี ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล (พัฒนา พรหมณี, ๒๕๖๓)

๒.๗.๒ ลักษณะของความพึงพอใจ (สุรศักดิ์ นาถวิล, ๒๕๔๔)

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม หรือบุคคลทำให้เกิดประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ นำไปสู่การได้รับการตอบสนองแตกต่างกัน และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

๒.๗.๓ การสร้างความพึงพอใจ (สุนันทา เลาหนันท์, ๒๕๕๑)

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคลอาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้

๑. จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มีคุณภาพตามความต้องการของบุคคล

๒. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่บุคคลต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม

๓. ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและท้าทายตามความสามารถของแต่ละบุคคล

๔. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งที่นำไปสู่การเกิดความพึงพอใจ

๕. ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ

๖. มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

๗. ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย

๘. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน

๙. เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ

๑๐. ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน

๑๑. ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๒.๗.๔ แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Weber ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียด หรืออารมณ์และไม่มีความชอบพอ หรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน (Weber, ๑๙๖๖)

หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้ (Katz et al., ๑๙๗๘)

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

หลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการไว้ ๕ ข้อ ดังนี้ (Hoffman et al., ๒๐๐๖)

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔. หลักประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

กรมการปกครองได้กำหนดหลักการบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึงการที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ (กรมการปกครอง, ๒๕๔๖)

๒.๗.๕ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

๒.๗.๖ การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะ ของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, ๒๕๔๕)

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือ

เป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ครอบคลุม ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) การจดทะเบียนพาณิชย์ ๒) การบริการสถานีขนส่ง และ ๓) การประสานการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ๒๕๔๙)

การศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลงานของกองช่าง งานพัฒนาปรับปรุงระบบการจราจร ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานกำจัดขยะมูลฝอย ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ณรงค์ศักดิ์ โกศัลวัฒน์, ๒๕๕๐)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๔)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่าด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์โดยในภาพรวมทั้ง ๓ ภารกิจงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๔๔) (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๕)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม และ ๓) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๖.๗๔) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๖)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗ จาก ๓ ภารกิจงาน คือ ๑) งานบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค และ ๓) งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๑๗) ทั้ง ๓ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๗)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๘ จาก ๔ ภารกิจงาน คือ ๑) งานด้านสาธารณสุข (งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ๑๖๖๙) ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานภาษีโรงแรม) ๓) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค) และ ๔) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรและด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ (ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๕๓) ทั้ง ๔ ภารกิจงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ๒๕๕๘)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์ และลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว (นรินทร์ คลังผา, ๒๕๕๒)

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ด้านการพัฒนาคนและสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจและอาชีพ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข ด้านแหล่งน้ำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (วุฒิไกร ดวงพิกุล, ๒๕๕๑)

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง๒) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๓.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๒ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ณ วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล หากพบบุคคลใดในพื้นที่เก็บข้อมูลที่กำหนด และบุคคลนั้นยินดีให้ข้อมูล จะสอบถามความพึงพอใจกับบุคคลเหล่านั้น โดยผู้ตอบยินดีให้ข้อมูล ณ เวลานั้น

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๕ คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก ๔ คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๓ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย ๒ คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ๑ คะแนน

๒. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๓.๕ การวิเคราะห์ผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) for windows ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๓.๖ การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา นั้น ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละงาน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็ม ของแต่ละงานเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

เกณฑ์การให้คะแนนตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า ๔.๗๕ ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	๑๐
ไม่เกิน ๔.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๙๕	๙
ไม่เกิน ๔.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๙๐	๘
ไม่เกิน ๔.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๘๕	๗
ไม่เกิน ๔.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๘๐	๖
ไม่เกิน ๓.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๗๕	๕
ไม่เกิน ๓.๕๐	ไม่เกินร้อยละ ๗๐	๔
ไม่เกิน ๓.๒๕	ไม่เกินร้อยละ ๖๕	๓
ไม่เกิน ๓.๐๐	ไม่เกินร้อยละ ๖๐	๒
ไม่เกิน ๒.๗๕	ไม่เกินร้อยละ ๕๕	๑
น้อยกว่า ๒.๕๐	น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๐

บทที่ ๔
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง๒) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งได้จากการสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาของการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๔๔	๔๔.๐๐
หญิง	๕๖	๕๖.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
ช่วงอายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๔๔	๔๔.๐๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๔๑	๔๑.๐๐
มากกว่า ๖๑ ปี	๔๒	๔๒.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๒๑.๐๐

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๐	๑๐.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรี	๒๑	๒๑.๐๐
ปริญญาโทขึ้นไป	๓	๓.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**
อาชีพ ข้าราชการ	๓	๓.๐๐
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๐๐
พนักงานบริษัท	๙	๙.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย	๒๑	๒๑.๐๐
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๓๐	๓๐.๐๐
นิสิต/นักศึกษา	๑	๑.๐๐
เกษียณ/ว่างงาน	๔	๔.๐๐
เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	๕	๕.๐๐
อื่น ๆ	๗	๗.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๖ คน (ร้อยละ ๕๖.๐๐) อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๔๔ คน (ร้อยละ ๔๔.๐๐) การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๓ คน (ร้อยละ ๓๓.๐๐) และอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้างจำนวน ๓๐ คน (ร้อยละ ๓๐.๐๐)

๔.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

๔.๒.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๔๓	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๔	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๔.๘๕	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๘	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๘๓	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๖๓	๑๐
รวม	**๔.๘๓**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๖๗**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๑.๘๘	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๒	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๔๔	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๙๐	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๘.๐๒	๑๐

๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๓	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๒๔**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๗๑	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๙	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๘๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๗๑	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๕	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๙๔	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๖.๘๙**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๕	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๐๖	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๙	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๘๘	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๙๑	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๑๒	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๒	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๓๕	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๙๔	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๓**	**มากที่สุด**	**๙๖.๔๗**	**๑๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจ

สูงสุด คือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๘, S.D. = ๐.๓๐, ๙๗.๖๒%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๙๐, S.D. = ๐.๒๙, ๙๘.๐๒%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๒๖, ๙๗.๘๘%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๙๒, S.D. = ๐.๒๖, ๙๘.๓๕%, ๑๐)

ตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**ระดับคะแนน**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๖๗	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๘๙	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๒	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๔๗	๑๐
รวม	**๔.๘๓**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๖.๕๗**	**๑๐**

จากตารางที่ ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๔, ๙๖.๘๙%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๘๕	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๕	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	๔.๘๙	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๘๖	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๓	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๗๙**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๔๙	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๓	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๖๓	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๘	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๔๔	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๓	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๖๓	๑๐

รวม	**๔.๗๙**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๕.๗๖**	**๑๐**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๐	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๔๑	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๕๓	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๒	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๔๗	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๗๑	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๔๒**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๖	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๒๙	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๑	๐.๒๔	มากที่สุด	๙๘.๑๒	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๙๑	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๑๒	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๑	๐.๒๘	มากที่สุด	๙๘.๑๒	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๘๘	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**๐.๓๒**	**มากที่สุด**	**๙๖.๗๑**	**๑๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๓๐, ๙๗.๘๒%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๘, S.D. = ๐.๓๐, ๙๗.๖๒%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๗, S.D. = ๐.๓๐, ๙๗.๔๑%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๙๑, S.D. = ๐.๒๖, ๙๘.๑๒%, ๑๐)

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๗๙	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๕.๗๖	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๔๒	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	๐.๓๒	มากที่สุด	๙๖.๗๑	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๔๒**	**๑๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๔, S.D. = ๐.๓๖, ๙๖.๗๙%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๒.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๙	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	๔.๘๖	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
รวม	**๔.๘๐**	**๐.๔๐**	**มากที่สุด**	**๙๕.๙๖**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๔๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๔	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๗๙	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
รวม	**๔.๗๗**	**๐.๔๒**	**มากที่สุด**	**๙๕.๓๖**	**๑๐**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๗๔	๐.๔๑	มากที่สุด	๙๔.๘๒	๙
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๘	๐.๒๘	มากที่สุด	๙๗.๖๕	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๕๓	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
รวม	**๔.๘๐**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๖.๐๕**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๖	๐.๔๖	มากที่สุด	๙๓.๑๘	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๐.๒๑	มากที่สุด	๙๘.๓๕	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๙๔	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๘.๘๑	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๑	๐.๒๘	มากที่สุด	๙๘.๑๒	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๙๔	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๐**	**มากที่สุด**	**๙๗.๐๘**	**๑๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๖, S.D. = ๐.๓๗, ๙๗.๒๐%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๖, S.D. = ๐.๓๓, ๙๗.๒๐%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๘, S.D. = ๐.๒๘, ๙๗.๖๕%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๙๔, S.D. = ๐.๑๙, ๙๘.๘๑%, ๑๐)

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๙๖	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๕.๓๖	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๐๕	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๐๘	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๙๖.๑๑**	**๑๐**

จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๕, S.D. = ๐.๓๐, ๙๗.๐๘%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๒.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๘ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด	๙๕.๔๕	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๘๒	๐.๔๔	มากที่สุด	๙๔.๖๖	๙
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๘**	**มากที่สุด**	**๙๖.๔๐**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๐.๕๐	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๖	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๒๓	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๙	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๘๙	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๔	๑๐
รวม	**๔.๘๐**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๕.๙๖**	**๑๐**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๑	๐.๔๒	มากที่สุด	๙๖.๑๙	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๙	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๘๙	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๐	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๘	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๑	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๑๙	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๗.๑๐**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๔๓	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๑๔	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย	๔.๘๗	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๓๘	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๘	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๓	๑๐
รวม	**๔.๘๐**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๐๐**	**๑๐**

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๕, S.D. = ๐.๓๔, ๙๗.๐๓%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (x̄ = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๒๙, ๙๗.๘๒%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (x̄ = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๒๖, ๙๗.๘๙%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (x̄ = ๔.๘๘, S.D. = ๐.๓๑, ๙๗.๖๒%, ๑๐)

ตารางที่ ๙ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	x̄	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๕.๙๖	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๗.๑๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๐	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๖**	**มากที่สุด**	**๙๖.๓๖**	**๑๐**

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (x̄ = ๔.๘๕, S.D. = ๐.๓๔, ๙๗.๑๐%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

๔.๒.๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจ งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๑๐ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๔.๘๔	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๕	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๗.๐๓	๑๐
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง	๔.๘๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๙๖.๖๓	๑๐
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๖.๐๔	๑๐
รวม	**๔.๘๔**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๘๗**	**๑๐**
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๑.๐๙	๙
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๗๕	๐.๔๘	มากที่สุด	๙๕.๐๕	๑๐
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็วและสะดวก	๔.๘๙	๐.๒๙	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ	๔.๘๘	๐.๓๑	มากที่สุด	๙๗.๖๒	๑๐
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ	๔.๘๑	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๒๔	๑๐
รวม	**๔.๗๘**	**๐.๔๐**	**มากที่สุด**	**๙๕.๕๖**	**๑๐**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	๔.๘๐	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๘๙	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๗.๘๘	๑๐
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๑๘	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๗๑	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๕	๐.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๙๔	๑๐
รวม	**๔.๘๕**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๙๖.๙๔**	**๑๐**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๕	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๑.๐๖	๙
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๗๑	๑๐
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพและความทันสมัย	๔.๙๔	๐.๑๙	มากที่สุด	๙๘.๘๒	๑๐
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๙๒	๐.๒๖	มากที่สุด	๙๘.๓๕	๑๐
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด	๙๖.๔๙	๑๐
รวม	**๔.๘๑**	**๐.๓๓**	**มากที่สุด**	**๙๖.๒๘**	**๑๐**

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๒๖, ๙๗.๘๒%, ๑๐)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๒๙, ๙๗.๘๒%, ๑๐)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๙, S.D. = ๐.๒๖, ๙๗.๘๘%, ๑๐)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๙๔, S.D. = ๐.๑๙, ๙๘.๘๒%, ๑๐)

ตารางที่ ๑๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๕	มากที่สุด	๙๖.๘๗	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๐	มากที่สุด	๙๕.๕๖	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๔	มากที่สุด	๙๖.๙๔	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๒๘	๑๐
รวม	**๔.๘๒**	**๐.๓๕**	**มากที่สุด**	**๙๖.๔๑**	**๑๐**

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าตัวชี้วัดที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๘๕, S.D. = ๐.๓๔, ๙๖.๙๔%, ๑๐)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

ไม่พบข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕
สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๒) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๕) งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

๕.๒ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการบริการ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีศักยภาพในการให้บริการระดับมากที่สุด

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

Chatterjee R and Suy R. An overview of citizen satisfaction with public service: Based on the model of expectancy disconfirmation. Journal of Social Sciences;๓๗(๔), ๒๐๑๙.

Daniel Wit. A comparative survey of local government and administration. Bangkok: Kurusapha Press, ๑๙๖๗.

Haris G. Montagu. Comparative local government. Great Britain: William Brendon and Son Ltd, ๑๙๘๔.

Hoffman KD and Bateson JEG. Services marketing: Concepts, strategies, & Cases. Mason, OH: Thomson South – Western, ๒๐๐๖.

John J Clarke. Outline of local government of the United Kingdom. London: Sir Issac Pitman and Son Ltd, ๑๙๕๗.

Katz D and Kahn RL. The Social Psychology of Organizations. (๒nd ed). New York: John Wiley, ๑๙๗๘.

Weber Max. The Theory of Social and Economic Organization. (Handerson & Parson Trans) Handerson and Tallcott Parson, (๔th ed). New York: The free Press, ๑๙๖๖.

William A Robson. “Local Government” in encyclopedia of social science. New York: The Macmillan Company, ๑๙๕๓.

William V Holloway. State and local government in the United States. New York: McGraw-Hill, ๑๙๕๙.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๔๖). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดนกรมการปกครอง.

โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท, ๒๕๕๐.

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๔๙). โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. บริษัทมิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด.

ชานันท์ ถ้าคู่. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: พิฆเณศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์, ๒๕๓๙.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง การบริหารการปกครองทองถิ่นไทย.กรุงเทพฯ: โรงพิมพมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร, ๒๕๑๘.

ณรงค์ศักดิ์ โกศัลวัฒน์. (๒๕๕๐). ความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นรินทร์ คลังผา. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

นภาจรี จิวะนันทประวัติ. การปกครองท้องถิ่น–ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน, ๒๕๕๗.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. การปกครองทองถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร, ๒๕๒๖.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๔). https://dictionary.orst.go.th/ เข้าถึงเมื่อ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๕.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๔). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๔. ฟ้าใสก็อบปี้ อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๕). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๕. ฟ้าใสก็อบปี้ อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๖). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๖. ฟ้าใสก็อบปี้ อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๗). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๗. ฟ้าใสก็อบปี้ อุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (๒๕๕๘). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๘. ฟ้าใสก็อบปี้ อุบลราชธานี.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วุฒิไกร ดวงพิกุล. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฝายแก้วอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชอุตรดิตถ์.

สมิต สัชฌุกร. (๒๕๔๒). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

สุนันทา เลาหนันท์. (๒๕๕๑). การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: แฮนด์เมดสติกเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุรศักดิ์ นาถวิล. (๒๕๔๔). ความพึงพอใจของผูใชยานพาหนะตอการปฏิบัติงานของเจาหนาที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ.วิทยานิพนธปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (๒๕๕๕). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองทองถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๓.

อนันต์ อนันตกูล. กรมการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๑.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างสำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.............ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
☐ อื่นๆ โปรดระบุ...................

๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน
☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ............................

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					
๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					

๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

....

....

....

....

....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาป้องกันสาธารณภัย สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.............ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
☐ อื่นๆ โปรดระบุ....................

๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน
☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ............................

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

....

....

....

....

....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านรายได้หรือภาษี

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.............ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป ☐ อื่นๆ โปรดระบุ...................

๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง ☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ............................

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

....

....

....

....

....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ.............ปี

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
☐ อื่นๆ โปรดระบุ....................

๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน
☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ............................

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน–หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

....

....

....

....

....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
งานด้านสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานขององค์กร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)
๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ.............ปี
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
☐ อื่นๆ โปรดระบุ...................
๔. อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ ค้าขาย ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เกษียณ/ว่างงาน
☐ เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ............................

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
(ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = ๕, มาก = ๔, ปานกลาง = ๓, พึงพอใจน้อย = ๒, น้อยที่สุด = ๑

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ๑. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๔. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๕. ระยะเวลาในการใหบริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ ๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๒. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง					
๓. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้รวดเร็ว และสะดวก					

๔. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการด้วยวิธีต่าง ๆ					
๕. สามารถเลือกช่องการใช้บริการได้อย่างอิสระ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ บุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม					
๒. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย					
๔. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

....

....

....

....

....